



LIEFERANTENREKLAMATIONEN IN DER PRAXIS

Ziel dieses Seminars ist es, Ihnen praxisnahe Lösungen für den Umgang mit Lieferantenreklamationen aufzuzeigen. Neben der korrekten Abwicklung von Reklamationen stehen dabei auch Korrektur- und Präventivmaßnahmen zur Vermeidung künftiger Reklamationsfälle im Mittelpunkt. Behandelt werden sowohl rechtliche Fragen als auch die praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen.

ZIELGRUPPE: Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter:innen aus dem Einkauf sowie an alle, zu deren Aufgaben die Reklamationsabwicklung gehört. Das Seminar eignet sich hauptsächlich für Unternehmen der produzierenden Industrie.

METHODIK: Fachvortrag, Fallbeispiele, Ihre Fragen, Checklisten

SEMINARLEITUNG: Manfred Rautenberg, RA Klaus-Peter Langenkamp



[bme.de/eks-lir](https://www.bme.de/eks-lir)

SEMINARINHALTE

Einführung in das praktische Reklamationsmanagement

- › Ziele des Reklamationsmanagements
- › Gründe für eine Reklamation
 - Qualitätsprobleme
 - Terminprobleme
 - Transportschäden, falsche Liefermengen etc.

Praktische Abwicklung von Lieferantenreklamationen

- › Basiswissen – der 8D-Prozess
- › Übermittlung von Reklamationen
- › Sofortmaßnahmen durch den Lieferanten
- › **Checkliste – so reklamiert man richtig Schritt für Schritt**

Prävention von Reklamationen

- › Ursachenanalyse zur Vermeidung weiterer Reklamationsfälle
- › Korrektur- und Präventivmaßnahmen nach Reklamationen
- › Wie vermeidet man im Vorfeld, dass Reklamationen nötig werden?
- › Reklamationsvermeidung durch kontinuierliches Lieferantenmanagement

Kosten der Lieferantenreklamation

- › Übersicht der Kostenelemente
- › Welche Kosten hat der Lieferant zu tragen?
- › Wie macht man diese Kosten geltend?
- › **Checkliste**

IT-Unterstützung des Reklamationsmanagements

- › Software zur Reklamationsabwicklung
- › Unterstützte Funktionen
- › **Checkliste**

Allgemeine rechtliche Rahmenbedingungen

- › Vertragliche Grundlagen
- › Wann liegt ein Mangel vor?
- › Möglichkeiten bei Reklamationen: Nacherfüllung, Rücktritt, Schadensersatz, Verzug & Co.
- › Besonderheiten bei internationalen Verträgen
- › Klare Fristvorgaben

Wareneingangsprüfung als Voraussetzung einer erfolgreichen Reklamation

- › Unverzügliche Untersuchungs- und Rügefrist – was heißt „unverzüglich“ in der Praxis?
- › Gegenstand der Untersuchung
- › Art und Umfang der Untersuchung
- › Inhalt, Form und Frist einer Reklamation

Rechtliche Gestaltungsmöglichkeiten für den Einkauf

- › Rahmenverträge
- › Allgemeine Geschäftsbedingungen

Durchsetzung von Ansprüchen

- › Was tun bei Konflikten mit Lieferanten?
- › Außergerichtliche Möglichkeiten
- › Gerichtliche Möglichkeiten

Extra: Praxisteil mit Fallbeispielen und praktischen Übungen zu den rechtlichen Aspekten des Reklamationsmanagements



- + Frist- und formgerechter Reklamationsablauf
- + Einheitliche Abläufe bei der Reklamationsabwicklung
- + Effektiveres Lieferantenmanagement
- + Rechtssicherheit in Reklamationsfällen
- + Rechtssichere Musterschreiben für Reklamation und Verzug





Möchten Sie dieses Seminar als INHOUSE-Schulung buchen? Sprechen Sie uns an unter inhouse@bme.de oder 06196 5828-251



07. – 08.10.2024
13. – 14.03.2025
08. – 09.09.2025
09. – 10.10.2025



MANNHEIM
ONLINE 
FRANKFURT
ONLINE 



352410003
382530310
352509009
382531009



zzgl. MwSt.

1.495,-
1.495,-
1.495,-
1.495,-



PRÄSENZ/ONLINE:
1. Tag: 09.30 – 17.00 Uhr
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr



06196 5828-200



06196 5828-299



anmeldung@bme-akademie.de



www.bme-akademie.de

ANMELDUNG

 06196 5828-299  anmeldung@bme-akademie.de

Ja, ich melde mich an wie folgt:

Veranstaltungs-/Produkt-Titel

Veranstaltungs-Nr. 

Ort Datum

Teilnehmer:in 1 Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname

Position Abteilung

Telefon Fax E-Mail

Teilnehmer:in 2 Ich bin damit einverstanden, Informationen per E-Mail zu erhalten.

Name Vorname

Position Abteilung

Telefon Fax E-Mail

Firma

Branche

Straße/Postfach PLZ/Ort

Telefon Fax

 Datum/Unterschrift

Abweichende Rechnungsanschrift

Abteilung

Straße/Postfach PLZ/Ort

Teilnahmegebühren

Die Teilnahmegebühr für Seminare zzgl. Mehrwertsteuer ist fällig nach Erhalt der Rechnung, spätestens jedoch 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn. 20 % Rabatt für den zweiten und alle weiteren Teilnehmenden werden nur bei Buchung des gleichen Seminars zum gleichen Veranstaltungstermin und bei gleichzeitiger Buchung gewährt. Rabatte sind nicht kombinierbar. In der Teilnahmegebühr sind enthalten: Dokumentationsunterlagen sowie bei Präsenzveranstaltungen Mittagessen, Kaffee/Tee und Erfrischungsgetränke. **Mit Erscheinen dieses Kataloges verlieren alle bisherigen Veröffentlichungen ihre Gültigkeit.**

Anmeldebestätigung

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Bitte überprüfen Sie die korrekte Schreibweise Ihres Namens und Ihrer Firmierung. Bei Präsenzveranstaltungen sind der Anmeldebestätigung die Anschrift, Telefon-/Faxnummer des Tagungshotels sowie die Rechnung beigelegt. Geben Sie bei Online-Veranstaltungen für den weiteren Schriftverkehr bitte unbedingt die E-Mail-Adresse des Teilnehmenden an. Die Zugangsdaten zum Online-Training gehen Ihnen kurz vor Veranstaltung per E-Mail zu.

Hotelbuchungen

Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Die Zimmerreservierung nehmen Sie bitte selbst unter dem Stichwort „BME Akademie GmbH“ vor. Die Anschrift des Hotels entnehmen Sie bitte Ihrer Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie, dass Zimmerbuchungen nur zeitlich befristet und im Rahmen der verfügbaren Kontingente möglich sind. Für Stornierung oder Umbuchung sind die Teilnehmenden selbst verantwortlich. Sollte das Zimmerkontingent ausgeschöpft oder abgelaufen sein, ist es u.U. günstiger, wenn Sie bei Ihrer Hotelbuchung auf ein Online-Portal zurückgreifen.

Änderungsvorbehalte

Die BME Akademie ist berechtigt, notwendige organisatorische, inhaltliche und methodische Änderungen der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen für die Teilnehmende nicht wesentlich ändern. Das beinhaltet auch, die Veranstaltung digital durchzuführen. Darüber hinaus ist die BME Akademie befugt, den vorgesehenen Referierenden im Falle von Krankheit, Unfall oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen durch Referierende mit gleicher Qualifikation zu ersetzen, um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden.

Rücktritt/Stornierung

Bei Rücktritt bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 15 % der Teilnahmegebühr fällig. Bei späteren Absagen wird die gesamte Teilnahmegebühr berechnet, sofern nicht von Ihnen im Einzelfall der Nachweis einer abweichenden Schadens- oder Aufwandshöhe erbracht wird. Nur in Fällen von höherer Gewalt oder Restriktionen durch den Gesetzgeber, welche die Durchführung der Veranstaltung unmöglich machen, entfällt die Bearbeitungsgebühr. Zur Fristwahrung muss der Rücktritt schriftlich erfolgen. Rücktrittsgebühren fallen nicht an, wenn eine Ersatzperson gestellt wird.

Urheberrecht

Die im Rahmen unserer Veranstaltungen ausgehändigten Arbeitsunterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne Einwilligung der BME Akademie GmbH und der jeweiligen Referierenden vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden.

Datenschutz

Informationen, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen, erhalten Sie unter www.bme.de/datenschutz.

AGB

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BME Akademie, zu finden unter www.bme.de/agb.

Änderungen vorbehalten.

Bildquellen: BME-Bildarchiv, iStock.com, shutterstock.com, stock.adobe.com, fotolia.de

www.bme-akademie.de